

Perpustakaan Ideal bagi Generasi *Digital Natives* Menurut Pustakawan Perguruan Tinggi di Surabaya

Dian Wulandari, S.IIP.

Perpustakaan Universitas Kristen Petra – Surabaya

dian@petra.ac.id

Dr. Siana Halim, S.Si., M.Sc.nat.

Prodi Teknik Industri Universitas Kristen Petra – Surabaya

halim@petra.ac.id

Felecia, S.T., M.Sc.

Prodi Teknik Industri Universitas Kristen Petra – Surabaya

felecia@petra.ac.id

Fransisca Lucy Susanti

Prodi Teknik Industri Universitas Kristen Petra – Surabaya

fransiscalucy.susanti@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mempengaruhi perpustakaan dan generasi yang tumbuh di jaman yang serba digital, sehingga generasi yang dilayani oleh perpustakaan perguruan tinggi saat ini tidak lagi mengandalkan perpustakaan sebagai sumber informasi, karena informasi yang ada di genggaman jari. Kebutuhan generasi *digital natives* terhadap perpustakaan sangat jauh berbeda dengan generasi sebelumnya mengingat mereka memiliki karakteristik yang dipengaruhi oleh lingkungan yang serba digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perpustakaan ideal bagi *digital natives* menurut pustakawan sehingga mereka tertarik berkunjung ke perpustakaan. Pengukuran perpustakaan ideal berpedoman pada dimensi *Library Quality* yang diadopsi dari dimensi *Servqual*. Tiga dimensi *LibQual* adalah *affect of service* (layanan perpustakaan), *information control* (koleksi buku, dan teknologi), dan *library as place* (fisik).

Responden berasal dari pustakawan pengambil keputusan di enam perguruan tinggi di Surabaya dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*. Dalam metode ini, rata-rata geometris digunakan untuk mewakili skala dalam sebuah keputusan kelompok. Tiga kriteria utama dipilih dari setiap dimensi *LibQual*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dari dimensi koleksi, *digital natives di universitas* yang diteliti menyatakan bahwa buku berkualitas menjadi prioritas utama, dari dimensi teknologi, prioritas utama adalah wi-fi cepat, dari dimensi fasilitas fisik, ruang diskusi menjadi prioritas dan dari dimensi layanan yang menjadi prioritas utama adalah *service staff* (kepercayaan, ketanggapan, dan keramahan). Kriteria ideal tersebut ternyata hampir sama dengan arah pengembangan perpustakaan dari tiga perpustakaan yang melakukan *focus group discussion* pada tahap awal penelitian.

Kata kunci:

libqual, analytical hierarchy process (AHP), digital natives, librarian, focus group discussion

Pengantar

Abad 21 membawa kita pada sebuah periode besar transisi sejarah, yaitu perubahan yang sedang mempengaruhi kita tidak terbatas di satu wilayah di muka bumi, tetapi menjangkau hampir setiap tempat karena perubahan teknologi informasi yang bersifat konvergensi, dimana teknologi pengolahan, penyimpanan dan penyebaran informasi terkait dalam telekomunikasi (Giddens, 2001; Webster, 2006). Perpustakaan bukan lagi menjadi satu-satunya sumber informasi jika seseorang membutuhkan informasi, karena saat ini informasi dapat ditemukan dalam genggam jari. Hal ini menyebabkan kegelisahan bagi banyak perpustakaan karena jumlah kunjungan fisik ke perpustakaan yang terus menurun, tidak terkecuali perpustakaan perguruan tinggi.

Seperti dilaporkan oleh Wulandari (2013), para pengunjung fisik PCU perpustakaan 2008-2009 yang 119,284 atau 431 orang / hari. Pada 2010-2011 terjadi peningkatan menjadi 128,554 orang atau 466 orang / hari, dan pada tahun 2011-2012 itu secara signifikan menurun menjadi 106,809 atau 384 orang / hari. Dalam beberapa hari terakhir jumlah pengunjung fisik meningkat, namun jumlah buku yang dipinjam menurun. Dalam *focus group discussion* (FGD 2015) di Perpustakaan UK Petra, ditemukan bahwa pengunjung fisik perpustakaan meningkat namun jumlah buku yang dipinjam secara signifikan menurun. FGD yang melibatkan Kepala Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS), Kabag Layanan Perpustakaan Universitas Surabaya dan Kepala Perpustakaan UK Petra. Fenomena ini tidak dapat dihindari, karena mahasiswa yang merupakan pelanggan utama dari perpustakaan universitas adalah generasi *digital natives* yang memiliki karakteristik, kebiasaan dan kebutuhan terhadap perpustakaan yang berbeda dengan generasi sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perpustakaan ideal yang dapat menarik minat mahasiswa berkunjung ke perpustakaan menurut *digital natives* berdasarkan pandangan pustakawan.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analytical Hierachy Process (AHP)* yaitu sebuah metode yang digunakan untuk pengambilan keputusan dengan memperhatikan beberapa faktor seperti persepsi, preferensi, pengalaman, dan intuisi. Model pendukung keputusan ini akan menguraikan masalah multi faktor yang kompleks menjadi suatu hirarki. Hirarki didefinisikan sebagai suatu gambaran dari sebuah permasalahan yang kompleks dalam suatu struktur multi-level (Saaty, 2013).

Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dari dimensi LibQual yang terdiri dari *library as place* (fasilitas fisik), *information control* (IT dan koleksi), dan *affect of service* (layanan). Dengan demikian penelitian ingin mengetahui kriteria dari setiap dimensi (fasilitas fisik, IT,

koleksi dan layanan) apa saja yang dibutuhkan oleh generasi *digital natives* menurut pustakawan.

Responden penelitian ini adalah pustakawan yang berperan mengambil keputusan (pejabat struktural) pada Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya (ITS), Universitas Airlangga (Unair), Universitas Pembangunan Nasional (UPN), Universitas Surabaya (Ubaya), Universitas Widya Mandala (WM), dan Universitas Kristen Petra (UKP) dan menggunakan metode *Focus Group Discussion* di awal penelitian.

Hasil Penelitian dan Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut pustakawan dari dimensi koleksi, generasi *digital natives* menginginkan buku yang berkualitas menjadi prioritas pertama perpustakaan ideal menurut mereka, tersedianya buku penunjang perkuliahan menjadi prioritas kedua serta tersedianya koleksi online menjadi prioritas ketiga.

Sedangkan dari dimensi teknologi, perpustakaan ideal bagi *digital natives* menurut pustakawan adalah tersedianya WIFI dengan kecepatan tinggi sebagai prioritas pertama, kemudahan akses koleksi digital dan jurnal online sebagai prioritas kedua serta adanya katalog online dan website perpustakaan sebagai prioritas ketiga.

Dari dimensi fasilitas fisik, perpustakaan yang memiliki ruang diskusi dipilih sebagai prioritas pertama, suasana nyaman sebagai prioritas kedua serta banyaknya colokan listrik sebagai prioritas ketiga.

Sedangkan dari dimensi layanan, perpustakaan ideal bagi *digital natives* menurut pustakawan adalah *service staf* (kepercayaan, ketanggapan dan keramahan) sebagai prioritas pertama, pengetahuan staf sebagai prioritas kedua dan jam operasional sesuai kebutuhan sebagai prioritas ketiga.

Tabel 1. Kriteria Perpustakaan Ideal bagi *Digital Natives* Menurut Pustakawan

Variabel	Prioritas Pustakawan
Koleksi Buku	1. Kualitas buku 2. Buku penunjang perkuliahan 3. Koleksi online
Teknologi	1. WIFI cepat 2. Kemudahan akses koleksi digital/jurnal online 3. Adanya katalog online dan website perpustakaan
Fasilitas Fisik	1. Memiliki ruang diskusi 2. Suasana nyaman (kebersihan, kesejukan) 3. Banyaknya colokan listrik
Layanan	1. <i>Service staf</i> (kepercayaan, ketanggapan dan keramahan) 2. Pengetahuan staf 3. Jam operasional sesuai kebutuhan

Hasil Focus Group Discussion (FGD)

Pada awal penelitian, Perpustakaan UK Petra dan Perpustakaan Ubaya mempresentasikan profil perpustakaan dan pengunjung, pola atau tren perpustakaan pengunjung, upaya atau program yang pustakawan telah dilakukan untuk memfasilitasi kebutuhan *digital natives*, dan rencana pengembangan ke depan.

Perpustakaan Universitas Kristen Petra

Perpustakaan Universitas Kristen Petra adalah Perpustakaan pusat yang melayani kurang lebih 8300 mahasiswa, dosen dan karyawan serta mahasiswa non UK Petra yang berdiri di lahan seluar 4213,38 m². Perpustakaan UK Petra sempat mengalami dampak dari perubahan pola pencarian informasi dari perpustakaan ke internet, sehingga pada tahun 2008-2011, pengunjung perpustakaan mengalami penurunan.

Namun di tahun-tahun berikutnya terjadi peningkatan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun, meskipun jumlah peminjam dan koleksi yang dipinjam mengalami penurunan. Hal ini tidak lepas dari usaha yang dilakukan Perpustakaan UK Petra untuk memfasilitas generasi *digital natives* sebagai pengguna perpustakaan masa kini misalnya dengan menyediakan area santai berupa perabotan yang nyaman, area lesehan, dengan fasilitas wifi dengan kecepatan yang tinggi, peningkatan koleksi digital, peningkatan fasilitas IT perpustakaan dengan kemudahan akses bagi penggunanya serta menambah tampilan visual, menambah jumlah stop kontak di setiap lantai, menggunakan RFID sebagai sistem *security* dan *inventory*. Dari sisi layanan, Perpustakaan UK Petra membekali semua SDM dengan pengetahuan *digital natives*, penggunaan media sosial masa kini dalam kegiatan promosi perpustakaan, kebebasan membawa air minum dalam botol, buku pribadi, dan lain-lain.

Adapun rencana pengembangan Perpustakaan UK Petra ke depan adalah melakukan penambahan ruangan perpustakaan dan merenovasi ruang dan interior perpustakaan dengan menyediakan ruang dan fasilitas *material library*, menyediakan *information/learning commons* termasuk *mini gallery* untuk pameran kecil, menyediakan ruang diskusi kelompok kecil, menyediakan *library cafe*, menyediakan ruang av (termasuk ruang untuk kelompok) dan teater dengan fasilitas pendukungnya termasuk *video conferencing*, menyediakan ruang *library training/instruction room* dan *special/rare collection*. Dari sisi IT, perpustakaan ingin mengembangkan *single sign on*, *one search* dan sistem unggah mandiri untuk skripsi/thesis. Dari sisi koleksi, Perpustakaan UK Petra berencana menambah pembelian *ebooks*, video pendidikan.

Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya

Saat ini perpustakaan ITS melayani 18.000 mahasiswa, baik mahasiswa dalam negeri maupun mahasiswa asing. Sejak 2008 jumlah pengunjung di perpustakaan ITS mulai menurun dan mayoritas pengunjungnya adalah mahasiswa S1 dan D3.

Untuk mengatasi penurunan ini, perpustakaan ITS menyediakan tempat-tempat yang menyenangkan dengan fasilitas bandwidth internet yang tinggi. Perpustakaan ITS menyediakan tempat untuk “lesehan” dan memperbolehkan pengunjungnya untuk membawa makanan dan minuman. Ruang-ruang didesain

dengan suasana ‘cafe’ dengan akses wifi yang memadai. Perpustakaan ITS juga memiliki beberapa corner yang menjadi program CSR perusahaan seperti PLN Corner, IDISS ITS-World Bank Corner, Sampoerna Corner dan lain-lain.

Dari sisi koleksi, Perpustakaan ITS mengembangkan repository yang dapat diakses melalui gadget. Perpustakaan ITS melanggan 17 database e-journal. Perpustakaan ITS memiliki layanan reserved yang berisi buku-buku baru.

Rencana pengembangan Perpustakaan ITS dari sisi teknologi informasi adalah meng-*upgrade* IT perpustakaan, dari sisi koleksi ingin menambah ejournal, *ebooks*. Dari sisi layanan, Perpustakaan ITS ingin memberikan layanan digital, memberikan layanan yang inovatif, meningkatkan SDM. Sedangkan dari sisi fasilitas fisik, Perpustakaan ITS ingin menambah luas ruangan perpustakaan, mengubah tampilan perpustakaan menjadi perpustakaan yang modern, merenovasi home theater, dan ruang Audio Visual.

Perpustakaan Universitas Surabaya

Perpustakaan Universitas Surabaya merupakan perpustakaan pusat yang melayani 8 fakultas. Perpustakaan UBAYA memberikan layanan penulisan informasi, multimedia, *mini home theater* dan fotokopi. Dikelola oleh 15 pustakawan, 13 staf perpustakaan yang bekerja secara bergantian dalam 2 shift: jam 08.00 – 16.30 dan 11.30 – 19.00

Saat ini perpustakaan UBAYA menambahkan software Mendeley dan software anti plagiarisme untuk menelusuri rekaman sitasi dari makalah-makalah yang ada. Adanya kebijakan bahwa setiap dosen di UBAYA boleh membeli buku sebesar Rp 400.000,- per semester membantu perpustakaan UBAYA dalam menambah koleksi bacanya. Perpustakaan UBAYA memberikan pelayanan secara online. *Digital content* yang dimiliki oleh perpustakaan UBAYA dapat diakses oleh mahasiswa dan staf akademik UBAYA dari manapun mereka berada. Perpanjangan dan pemesanan buku pun dapat dilakukan secara online. Perpustakaan UBAYA memberikan fasilitas *chatting* dengan petugasnya.

Upaya-upaya di atas dilakukan oleh perpustakaan UBAYA untuk melayani kebutuhan *digital natives* yang menjadi pelanggan utama mereka.

Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari dimensi koleksi, *digital natives* di universitas yang diteliti menyatakan bahwa buku berkualitas menjadi prioritas utama diikuti oleh tersedianya buku penunjang perkuliahan, dan jurnal online, dari dimensi teknologi, prioritas utama adalah wi-fi cepat, kemudahan akses koleksi digital/jurnal online, dan tersedianya katalog online dan website perpustakaan, dari dimensi fasilitas fisik, ruang diskusi menjadi prioritas utama, diikuti oleh suasana yang nyaman, tersedia banyak colokan listrik dan dari dimensi layanan yang menjadi prioritas utama adalah *service staff* (kepercayaan, ketanggapan, dan keramahan) diikuti oleh pengetahuan staf dan jam operasional sesuai kebutuhan.

Beberapa kriteria ideal tersebut ternyata sudah diterapkan dan menjadi arah pengembangan tiga perpustakaan yang melakukan *focus group discussion* pada tahap awal penelitian, terutama pada dimensi fasilitas fisik, teknologi dan koleksi. Sedangkan dimensi layanan perlu mendapat perhatian khusus karena dalam FGD tidak dijelaskan/ditemukan adanya rencana pengembangan SDM ke depan, padahal

menurut responden, *digital natives* membutuhkan pustakawan yang dapat dipercaya, tanggap terhadap kebutuhan pemustaka, ramah, serta memiliki pengetahuan yang baik. Disamping itu perpustakaan perguruan tinggi perlu melihat kembali jam layanannya, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan para pemustaka, melalui survei maupun *focus group discussion* yang menghadirkan perwakilan mahasiswa maupun dosen di tiap prodi.

DAFTAR PUSTAKA

- Focus group discussion perpustakaan*. (2015). Research Report, Petra Christian University Library.
- Saaty, T. L., & Vargas, L. G. (2013). *Decision making with the analytic network process. economic, political, social and technology applications with benefits, opportunities, costs and risks*. New York: Springer.
- Wulandari, D. (2013). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan mahasiswa UK Petra ke Perpustakaan UK Petra*. Research Report, Petra Christian University Library.